



ALGEMENE VOORWAARDEN

LIFEM

LifEm Westblaak 92
3012 KM Rotterdam
+31 (0) 10 261 3365
info@praktijklifem.nl
www.praktijklifem.nl



LifEm
info@praktijklifem.nl



Westblaak 92, 3012KM Rotterdam



Pagina 1 van 14
010 - 26 13 365
Praktijklifem.nl



Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Zorginstelling of LifEm	de rechtspersoon, die zorg verleent binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg.
Patiënt	een natuurlijke persoon die zich tot een zorginstelling wendt of heeft gewend teneinde zorg te ontvangen dan wel deze reeds ontvangt. Wanneer er over Cliënt wordt gesproken, kan hieronder ook Patiënt of Opdrachtgever worden verstaan.
Overeenkomst	de behandelings- of begeleidingsovereenkomst al dan niet in combinatie met verblijf.
Zorgverlener of LifEm	de voor LifEm werkzame beroepsbeoefenaar die met de Patiënt in het kader van de behandeling of begeleiding persoonlijk contact heeft.
Zorg of Zorgverlening	behandeling of begeleiding al dan niet in combinatie met verblijf.
Begeleiding	activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de Patiënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. Onder begeleiding valt ook ondersteuning. Hierop is de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo 2015) van toepassing.
Behandeling	behandelingen op het gebied van de geneeskunst die worden verricht door een zorgverlener die een geneeskundig beroep of bedrijf uitoefent waarop de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) van toepassing is.
Praktijk	de behandelruimte van de Zorgaanbieder, inclusief wachtkamer, balie of andere ruimtes waar de Patiënt als onderdeel van de behandeling gebruik van maakt.
Beschermd wonen	wonen in een accommodatie van een zorginstelling met daarbij behorende toezicht en begeleiding, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie en zo mogelijk toewerkend naar zelfstandig wonen.
Naastbetrokkene(n)	familie, partners, vrienden of andere naasten van de Patiënt.
Vertegenwoordiger	de (wettelijk) vertegenwoordiger van de Patiënt als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. De vertegenwoordiger treedt in de rechten en plichten van de Patiënt uit hoofde van deze algemene voorwaarden voor zover de Patiënt wilsonbekwaam is en voor zover de vertegenwoordiger hiertoe is gemachtigd op



	grond van de wet of door middel van een persoonlijke schriftelijke machtiging door de Patiënt.
Zorgplan	een in samenspraak met de Patiënt opgesteld plan, waarin de algemene gegevens en het beeld van de Patiënt, zijn beperkingen, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage aan de orde komen. Onder het zorgplan wordt ook het behandelings- of het begeleidingsplan verstaan.
Dossier	De zorgverlener heeft de plicht een dossier in te richten met betrekking tot de zorg van de Patiënt. In het dossier neemt hij gegevens op over de gezondheid van de Patiënt, de verrichtingen, verklaringen van de Patiënt en bewaart hij de gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede hulpverlening. Hieronder wordt ook het patiëntendossier of het zorgdossier verstaan.
Kwaliteitsstandaarden	richtlijnen, zorgmodules en zorgstandaarden, die betrekking hebben op het gehele zorgproces en die vastleggen wat goede zorg is.
Indicatiebesluit	een verzekerde die in aanmerking wil komen voor Wlz- zorg moet hiervoor een aanvraag indienen bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Het CIZ bepaalt in een indicatiebesluit of iemand toegang heeft tot de Wlz.
Incident	is een gebeurtenis tijdens het zorgproces die tot schade aan de Patiënt, een medebewoner of medewerker van de instelling heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.
Beschikking	het besluit waarbij is vastgelegd of en zo ja, naar welke aard, omvang en duur een zorgvrager in aanmerking komt voor een zorgaanspraak op grond van de Wmo 2015. Deze beschikking wordt afgegeven door het college van burgemeester en wethouders (B en W).

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen de Patiënt en LifEm gesloten overeenkomst met betrekking tot:
 - a) behandeling zonder verblijf;
 - b) begeleiding zonder verblijf.
2. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op ambulante zorg en worden zoveel als mogelijk toegepast ongeacht de wijze waarop de zorg wordt gefinancierd.
3. De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de behandeling van de Patiënt opgenomen op grond van de Wet BOPZ, voor zover niet in strijd met deze wet.





4. De Algemene Voorwaarden zijn niet van toepassing als opname of zorg is opgelegd op grond van een justitiële maatregel of wanneer de opname of zorg wordt gestart als naleving van de voorwaarden of opgelegd door een strafrechter of officier van justitie.

Artikel 3. Wijzigingsbeding

- 3.1 LifEm behoudt zich het recht voor om bepalingen in deze Algemene Voorwaarden eenzijdig (tussentijds) te wijzigen.
- 3.2 Bij tussentijdse wijzigingen van de Algemene Voorwaarden stelt LifEm Patiënt daarvan schriftelijk op de hoogte. Wanneer de Patiënt niet binnen veertien (14) dagen schriftelijk bezwaar maakt, wordt de gewijzigde versie geacht deel uit te maken van deze overeenkomst.
- 3.3 Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn alleen rechtsgeldig als deze ondubbelzinnig en schriftelijk door LifEm zijn bevestigd.
- 3.4 Als enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven. LifEm en de Patiënt treden in overleg over nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking ervan in acht worden genomen.
- 3.5 Bij strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst, prevaleert de bepaling in de Overeenkomst.

Artikel 4. Naastbetrokkene(n)

- 4.1 LifEm hanteert een reglement ten aanzien van naastbetrokken, gebaseerd op het vigerende modelreglement naastbetrokkenen.
- 4.2 Indien gewenst kan de Patiënt zich laten bijstaan door iemand naar keuze om te helpen een weloverwogen keuze te maken ten aanzien van de zorg.

Artikel 5. Inlichtingen- en medewerkingsplicht Patiënt

- 5.1 De Patiënt, zijnde de opdrachtgever tot de in artikel 1 genoemde geneeskundige behandeling ter uitvoering van deze behandelingsovereenkomst, geeft LifEm naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs nodig heeft ter uitvoering van de behandelingsovereenkomst. De cliënt gaat met de elektronische ondertekening van de behandelingsovereenkomst (die volledig in lijn is met de Europese eIDAS-verordening) akkoord hiermee en doet een geldige overeenkomst tot stand komen.
- 5.2 Elke Patiënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst op verzoek van LifEm met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en overlegt de gegevens van zijn





zorgverzekeraar, het indicatiebesluit of de beschikking. Kan de Patiënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs en / of verzekeringsgegevens of de beschikking niet tonen, dan is LifEm gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst niet te starten, totdat de Patiënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd.

- 5.3 Vóór aanvang van de Zorg geeft de Patiënt op verzoek van LifEm de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon, bij voorkeur zijn vertegenwoordiger.
- 5.4 De Patiënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunne van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen die bij LifEm in dienst zijn.
- 5.5 De Patiënt werkt mee aan instructies en maatregelen van LifEm gericht op de (brand)veiligheid.
- 5.6 Indien de Zorg plaatsvindt in het huis van de Patiënt, biedt de Patiënt alle noodzakelijke medewerking om LifEm in staat te stellen de Zorg te leveren conform regelgeving betreffende de arbeidsomstandigheden.
- 5.7 De Patiënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.
- 5.8 De Patiënt verleent naar beste vermogen medewerking aan onderzoek en behandeling door de adviezen en voorschriften van LifEm in dit kader op te volgen. Waar dit niet lukt, brengt de Patiënt LifEm daarvan tijdig op de hoogte.

Artikel 6. Informatieplicht LifEm

- 6.1 LifEm licht de Patiënt op duidelijke wijze in zoals past bij zijn bevattingsvermogen en voert tijdig overleg met de patiënt over het voorgenomen onderzoek, de voorgestelde behandeling en over de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en de gezondheids-toestand van de patiënt.
- 6.2 Bij het uitvoeren van de in lid 1 neergelegde verplichting laat LifEm zich leiden door hetgeen de Patiënt redelijkerwijs dient te weten over:

Algemene informatie

- a. LifEm en de gang van zaken van het zorgproces, zoals de intake, het opstellen van een eventueel zorgplan, de zorgverlening en het maken van afspraken die betrekking hebben op de specifieke situatie van de Patiënt;
- b. betaling voor kosten voor aanvullende diensten, eigen risico en de mogelijk niet vergoede zorg;
- c. de relevante Patiënten- en familieorganisaties;
- d. de Patiëntenraad en de familieraad;
- e. de klachten- en geschillenregeling;



- f. de Patiënten- of patiënten vertrouwenspersoon en indien aanwezig de familievertrouwenspersoon;
- g. de gevolgen van een tijdens de zorg optredende wilsonbekwaamheid;
- h. de huisregels;
- i. omgang van de instelling met naastbetrokkenen;
- j. de bereikbaarheid van de organisatie in geval van een noodsituatie;
- k. het privacyreglement, de privacyverklaring, het gebruik van persoonsgegevens voor onderzoek en over maatregelen rondom privacy;
- l. het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken waaronder wilsverklaringen, zelfbindingsverklaring, non-reanimatie en euthanasie;
- m. het kwaliteitsstatuut met daarin de concrete afspraken bij samenwerking in het kader van de zorg.

Zorg specifieke informatie

- a) het recht op vrije keuze van de zorgverlener binnen de mogelijkheden van LifEm;
 - b) de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
 - c) de ervaring van de betrokken zorgverleners;
 - d) de aard en het doel van het voorgenomen onderzoek, de voorgestelde behandeling en de uit te voeren verrichtingen;
 - e) de te verwachten gevolgen en risico's voor de gezondheid van de Patiënt, alsmede de te verwachten resultaten bij het voorgenomen onderzoek, de voorgestelde behandeling, de uit te voeren verrichtingen en bij niet-behandeling;
 - f) andere mogelijke methoden van onderzoek en behandeling al dan niet uitgevoerd door andere hulpverleners;
 - g) het al dan niet bestaan van een wetenschappelijk bewezen werkzaamheid van de voorgestelde behandeling;
 - h) de staat van en de vooruitzichten met betrekking tot diens gezondheid voor wat betreft het terrein van de mogelijke methoden van onderzoek of behandelingen;
 - i) de termijn waarop de mogelijke methoden van onderzoek of behandeling kunnen worden uitgevoerd, de verwachte tijdsduur en (aanvullende) kosten ervan.
- 6.3 LifEm informeert tijdens het in lid 1 bedoelde overleg naar de situatie en behoeften van de Patiënt, nodigt deze uit om vragen te stellen en verstrekt desgevraagd schriftelijk of elektronisch informatie over het in lid 2 bepaalde.
- 6.4 Het staat LifEm toe de Patiënt delen van de in lid 2 bedoelde inlichtingen (tijdelijk) te onthouden, voor zover het verstrekken ervan kennelijk ernstig nadeel voor de Patiënt zou opleveren. Waar het belang van de Patiënt dit vergt, licht LifEm een ander dan de Patiënt in. De onthouden inlichtingen worden de Patiënt alsnog verschaft, indien het kennelijk ernstig nadeel niet meer te duchten is.



- 6.5 Van de in lid 4 eerste volzin genoemde mogelijkheid maakt LifEm slechts gebruik, nadat een onafhankelijke collega hieromtrent is geraadpleegd. Van een onthouding van inlichtingen wordt aantekening gemaakt in het dossier van de Patiënt.
- 6.6 Indien de Patiënt heeft aangegeven geen inlichtingen te willen ontvangen, blijft het verstrekken daarvan achterwege, tenzij het belang dat de Patiënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor hemzelf of anderen kan voortvloeien.

Artikel 7. Totstandkoming van de Overeenkomst

De Overeenkomst tussen de Patiënt en LifEm komt uitsluitend tot stand indien:

- a. de Patiënt of diens vertegenwoordiger kenbaar heeft gemaakt de overeenkomst te willen aangaan; en
- b. LifEm redelijkerwijs van oordeel is dat de hulpvraag van de Patiënt op grond van de bij LifEm aanwezige mogelijkheden kan worden beantwoord; en
- c. een voor de financiering noodzakelijke verwijzing, indicatiebesluit is afgegeven dan wel een beschikking door de gemeente.

Artikel 8. Het opstellen van het zorgplan en toestemming

- 8.1 LifEm doet, in overeenstemming met de professionele standaard, op basis van het overleg tussen LifEm en Patiënt een voorstel voor een zorgplan aan de Patiënt.
- 8.2 LifEm biedt de Patiënt ondersteuning aan bij het overleg over het Zorgplan.
- 8.3 Op basis van de inlichtingen zoals bedoeld in artikel 6 lid 1, 2 en 3 van deze Overeenkomst verleent de Patiënt aan LifEm hierbij toestemming voor de besproken verrichtingen ter uitvoering van de in artikel 1 bedoelde geneeskundige behandeling.
- 8.4 Blijkt tijdens de behandeling van een relevante wijziging in de gezondheidssituatie van de Patiënt of is heroverweging van een voorgenomen ingrijpende verrichting geïndiceerd, dan overlegt LifEm daarover met de Patiënt of, indien deze niet aanspreekbaar is, met zijn rechtmatige vertegenwoordiger, en vergewist deze zich van relevante toestemming voor de wijziging van de behandeling.
- 8.5 De Patiënt kan een eenmaal gegeven toestemming te allen tijde intrekken.
- 8.6 Op verzoek van de Patiënt legt LifEm in ieder geval schriftelijk vast voor welke verrichtingen van ingrijpende aard deze toestemming heeft gegeven.





- 8.7 Voor het uitvoeren van een verrichting van niet-ingrijpende aard mag toestemming van de Patiënt worden verondersteld, indien de Patiënt geen bezwaren tegen zodanige verrichting kenbaar heeft gemaakt.
- 8.8 LifEm begint de zorg nadat de Patiënt of zijn (wettelijk) vertegenwoordiger heeft ingestemd met het (voorlopige) Zorgplan.
- 8.9 In acute situaties, waarbij de tijd voor het vragen van toestemming ontbreekt omdat onmiddellijke behandeling nodig is om ernstig nadeel voor de Patiënt te voorkomen, kan worden afgeweken van het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel. Dit wordt gemotiveerd vastgelegd in het dossier. In dat geval vindt overleg tussen LifEm en Patiënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.
- 8.10 Indien Patiënt of LifEm afwijking van het Zorgplan noodzakelijk acht, vindt onderling overleg plaats.
- 8.11 Het Zorgplan bevat in ieder geval:
- de doelen met betrekking tot de zorg voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de Patiënt met in achtname van de eventuele beschikking van de gemeente;
 - de wijze waarop de zorgverlener en de Patiënt de gestelde doelen proberen te bereiken;
 - wie voor de verschillende onderdelen van de zorg verantwoordelijk is en op welke wijze afstemming plaatsvindt tussen meerdere zorgverleners, en wie de Patiënt op die afstemming kan aanspreken.
 - de wijze waarop de Patiënt zijn leven wenst in te richten en de ondersteuning die de Patiënt daarbij van de zorgaanbieder zal ontvangen.
 - de frequentie waarmee en de omstandigheden waaronder het zorgplan met de Patiënt zal worden geëvalueerd en geactualiseerd, waarbij in geval van een nieuwe beschikking van de gemeente in ieder geval een evaluatie van het begeleidingsplan plaatsvindt.

Artikel 9. Dossier

- 9.1 LifEm richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de Patiënt. In het dossier houdt hij aantekening van de gegevens omtrent de gezondheid van de Patiënt en de bij hem uitgevoerde verrichtingen, en neemt hij andere stukken die zulke gegevens bevatten daarin op, een en ander voor zover dit voor een goede hulpverlening aan de Patiënt noodzakelijk is.
- 9.2 LifEm voegt desgevraagd een door de patiënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het dossier opgenomen stukken aan het dossier toe.
- 9.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 10 van deze overeenkomst bewaart LifEm het dossier zoals bedoeld in de voorgaande leden gedurende 20 jaren, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de laatste wijziging in het dossier heeft plaatsgevonden, of zoveel langer als





redelijkerwijs uit de zorg van een goed hulpverlener voortvloeit.

Artikel 10. Vernietigingsrecht Patiënt

- 10.1 LifEm vernietigt de door hem bewaarde bescheiden in het in artikel 9 van deze overeenkomst bedoelde dossier binnen drie maanden nadat hij een daartoe strekkend schriftelijk verzoek van de Patiënt heeft ontvangen.
- 10.2 Lid 1 geldt niet voor zover het verzoek bescheiden betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de Patiënt, alsmede voor zover het bepaalde bij of krachtens de wet zich tegen vernietiging verzet.

Artikel 11. Inzagerecht Patiënt

- 11.1 LifEm verstrekt aan de Patiënt desgevraagd zo spoedig mogelijk inzage in en afschrift van bescheiden uit het in artikel 9 van deze overeenkomst bedoelde dossier.
- 11.2 Een verstrekking als bedoeld in lid 1 blijft achterwege, voor zover dit noodzakelijk is ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
- 11.3 Het staat LifEm dan wel de zorgaanbieder toe voor de verstrekking van een afschrift als bedoeld in lid 1 een redelijke vergoeding te vragen.
- 11.4 De patiënt(e) kan zijn huisartsbrief aanvragen bij de huisarts of bij LifEm. LifEm stelt zich niet aansprakelijk voor eventuele consequenties die patiënt(e) kunnen treffen als gevolg van het delen van dit document met derde partijen. Patiënt(e) is en blijft zelf verantwoordelijk hiervoor.

Artikel 12. Dossierinzage na overlijden Patiënt

- 12.1 In afwijking van het bepaald in artikel 8 van deze overeenkomst verstrekt LifEm desgevraagd inzage in of afschrift van gegevens uit het dossier van de overleden Patiënt aan:
 - a. een persoon aan wie de Patiënt bij leven daarvoor toestemming heeft gegeven, indien die toestemming schriftelijk of elektronisch is vastgelegd;
 - b. een nabestaande als bedoeld in artikel 1 Wkkz of een persoon als bedoeld in art. 7:465 lid 3 BW, indien die nabestaande of persoon een mededeling over een incident op grond van art. 10 lid 3 Wkkz heeft ontvangen;
 - c. een ieder die een zwaarwegend belang heeft en aannemelijk maakt dat dit belang mogelijk wordt geschaad en dat inzage of afschrift van gegevens uit het dossier noodzakelijk is voor de behartiging van dat belang.





- 12.2 In afwijking van het bepaald in artikel 8 van deze overeenkomst verstrekt LifEm aan degene of de instelling die het gezag uitoefende over een Patiënt die op het moment van overlijden jonger was dan 16 jaar, desgevraagd inzage in of afschrift van gegevens uit het dossier van deze Patiënt, tenzij de zorg van een goed hulpverlener hem dat belet.
- 12.3 De in lid 1 en 2 bedoelde gegevens worden uitsluitend verstrekt, voor zover die betrekking hebben op de grond waarvoor de inzage wordt verleend.
- 12.4 De in lid 1 en 2 bedoelde gegevens worden niet verstrekt, indien schriftelijk of elektronisch is vastgelegd dat de overleden Patiënt, die op het moment van overlijden 12 jaar of ouder en tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake in staat was, deze verstrekking niet wenst of daarbij de persoonlijke levenssfeer van een ander wordt geschaad.

Artikel 13. Second opinion

LifEm zal alle redelijke medewerking verlenen aan een door de Patiënt gewenste second opinion en bespreekt op verzoek van de Patiënt de resultaten van de second opinion ook als de Patiënt deze heeft gevraagd zonder medewerking van LifEm.

Artikel 14. Privacy

- 14.1 LifEm zal met betrekking tot de data en persoonsgegevens die hij ontvangt van de Patiënt voldoen aan de geldende privacywetgeving.
- 14.2 Terzake alle data en persoonsgegevens die LifEm van de Patiënt ontvangt zal hij alle nodige veiligheidsmaatregelen treffen. LifEm zal volledige geheimhouding betrachten, tenzij openbaring noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of nakoming van een wettelijke bepaling.
14. Patiënten kunnen ook het privacyreglement van LifEm nader raadplegen.

Artikel 15. Incidenten

- 15.1 Zo spoedig mogelijk na een incident die voor de Patiënt merkbare gevolgen heeft of kan hebben, informeert LifEm de betreffende Patiënt en/of diens vertegenwoordiger over:
- de aard en de oorzaak van het incident;
 - of en welke maatregelen zijn genomen om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen.
- 15.2 Als een incident gevolgen heeft voor de gezondheidstoestand van de Patiënt, bespreekt LifEm de voor de aanpak daarvan mogelijke zorgverleningsalternatieven met de Patiënt en/of diens vertegenwoordiger en maakt afspraken over de aanvang van de gekozen zorg en het vervolg.





Artikel 16. Zorg op afspraak

- 16.1 Als de zorg plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt LifEm ervoor dat het voor de Patiënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende zorg zal plaatsvinden.
- 16.2 LifEm houdt bij het plannen van afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van de Patiënt.

Artikel 17. Annuleren

- 17.1 Om kosteloos te kunnen annuleren dient Patiënt de afspraak tenminste één werkdag van tevoren af te zeggen. Voor afspraken die op de maandag gepland staan, dient de Patiënt de vrijdag hieraan voorafgaand te annuleren.
- 17.2 De Patiënt doet de annulering, bij voorkeur, te doen bij diens behandelaar. Als die niet bereikbaar is, dan dient er een e-mail verstuurd te worden naar info@praktijklifem.nl of gebeld te worden naar 010 – 26 13 365.
- 17.3 Bij een niet-tijdige afmelding brengt LifEm € 75,00 in rekening, ongeacht de reden. Hetzelfde geldt als Patiënt, zonder tijdige aankondiging vooraf, niet op de intake of een vervolgsessie verschijnt. Hiervoor krijgt de Patiënt een aparte factuur. Deze kan niet bij de zorgverzekeraar worden gedeclareerd.
- 17.4 De Patiënt is geen kosten verschuldigd, indien LifEm de sessie annuleert.

Artikel 18. Betaling

- 18.1 De Patiënt is LifEm de overeengekomen prijs verschuldigd voor de overeengekomen zorg en diensten voor zover deze niet rechtstreeks door zorgverzekeraar, het zorgkantoor of de gemeente worden betaald.
- 18.2 Voor de vooraf overeengekomen door LifEm in rekening te brengen (aanvullende) kosten van zorg en diensten stuurt LifEm een duidelijke en gespecificeerde factuur aan de Patiënt, met daarin opgenomen een betalingstermijn van 14 dagen.
- 18.3 LifEm stuurt na het verstrijken van de betalingstermijn een betalingsherinnering en geeft de Patiënt de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering alsnog, zonder bijkomende kosten, te betalen.
- 18.4 Als na het verstrijken van de tweede betalingstermijn nog steeds niet is betaald, is LifEm gerechtigd rente en buitengerechterlijke incassokosten in rekening te brengen vanaf het verstrijken van de eerste betalingstermijn. De rente is gelijk aan de wettelijke rente.





Artikel 19. Nieuwe beschikking

- 19.1 Indien de zorg wordt geleverd op grond van een beschikking en de geldigheidstermijn van de beschikking op korte termijn afloopt en zorg nodig blijft, is LifEm behulpzaam bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.
- 19.2 Wanneer de hulpvraag van Patiënt zich naar aard en omvang zodanig ontwikkelt dat de instelling niet meer in staat is om verantwoorde zorg te leveren binnen de grenzen van de in de beschikking aangegeven aard en omvang van de zorgaanspraak ondersteunt de instelling de Patiënt bij het aanvragen van een nieuwe beschikking.

Artikel 20. Beëindiging van de Overeenkomst

Beëindiging van de Overeenkomst is mogelijk in de volgen gevallen:

- a. bij overplaatsing naar een andere zorginstelling;
- b. met instemming van beide partijen;
- c. na een eenzijdige, ondubbelzinnige opzegging van de overeenkomst door de Patiënt;
- d. na een eenzijdige opzegging door LifEm met inachtneming van het bepaalde in artikel 23;
- e. overlijden van de Patiënt;
- f. op de einddatum genoemd in het indicatiebesluit;
- g. wanneer de geldigheidsduur van de beschikking waarop de overeenkomst is gebaseerd is afgelopen.

Artikel 21. Eigendommen Patiënt

In de situatie als genoemd in artikel 20 onder a tot en met f is de zorgaanbieder gerechtigd om de kamer na het vertrek van de Patiënt te ontruimen. De zorgaanbieder heeft een inspanningsverplichting om met de Patiënt een afspraak te maken om de goederen, die zijn achtergebleven, op te halen. Indien de Patiënt niet reageert, wordt de contactpersoon benaderd voor het ophalen van de goederen. Indien de contactpersoon ook niet bereikbaar is, is LifEm gerechtigd om de eigendommen na 30 dagen te verwijderen. LifEm is gerechtigd om de gemaakte kosten te verhalen op Patiënt.

Artikel 22. Geheimhouding

22.1 LifEm draagt er zorg voor dat aan anderen dan de Patiënt geen inlichtingen over de Patiënt of inzage in en afschrift van de bescheiden uit het dossier als bedoeld in artikel 8 lid 1 van deze overeenkomst worden verstrekt dan met toestemming van de Patiënt. Indien verstrekking plaatsvindt, geschiedt deze slechts voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad. De verstrekking kan geschieden zonder inachtneming van de beperkingen, bedoeld in de voorgaande zinnen, indien het bij of krachtens de wet bepaalde daartoe verplicht.





- 22.2 Onder anderen dan de Patiënt als bedoeld in het vorige lid, worden niet begrepen:
- a. zij die beroepsmatig rechtstreeks bij de uitvoering van de behandeling van de Patiënt betrokken zijn;
 - b. degene die optreedt als vervanger van LifEm, voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor de door hem in dat kader te verrichten werkzaamheden;
 - c. degenen wier toestemming voor de uitvoering van de behandeling op grond van artikel 6 van deze overeenkomst is vereist.
- 22.3 LifEm laat het verstrekken van inlichtingen over de Patiënt dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden uit het dossier als bedoeld in artikel 9 lid 1 van deze overeenkomst achterwege, indien zulks geacht kan worden niet verenigbaar te zijn met de zorg van een goed hulpverlener.
- 22.4 LifEm voert de verrichtingen in het kader van de behandeling uit buiten waarneming van anderen dan de Patiënt, tenzij de Patiënt expliciet ermee heeft ingestemd dat de verrichtingen mogen worden waargenomen door anderen. Onder anderen dan de Patiënt zijn niet begrepen:
- a. degenen van wie beroepshalve de medewerking aan de uitvoering van de verrichting vereist is;
 - b. degenen wier toestemming voor de uitvoering van de verrichting op grond van artikel 6 van deze overeenkomst is vereist.
- 22.5 Indien LifEm door verrichtingen te doen waarnemen niet geacht kan worden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen, laat hij zulks niet toe.

Artikel 23. Opzegging van de Overeenkomst door LifEm

- 23.1 LifEm is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, indien:
- a. de financiering, de verwijzing, de indicatie of een geldende beschikking voor de zorg komt te ontbreken; LifEm gaat hier evenwel niet toe over indien de instelling meent dat het stopzetten van de zorg op dat moment onverantwoord is omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
 - b. de Patiënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt of kan nakomen, daarop herhaaldelijk is aangesproken maar hij of zij zijn of haar gedrag niet verandert en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voortdueren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van LifEm kan worden gevergd;
 - c. de Patiënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat die een duidelijke weerslag hebben op de relatie met de zorgverleners of de medePatiënten, dat het voortdueren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van LifEm kan worden gevergd;





- d. door toedoen van naasten van de Patiënt ernstige spanningen met de zorgverleners ontstaan, waardoor voortzetting van zorgvuldige zorg al dan niet in combinatie met verblijf ernstig wordt bemoeilijkt;
 - e. indien de zorgvraag van de Patiënt dusdanig verandert dat het niet meer van LifEm kan worden verlangd dat zij de zorg verleent zoals is overeengekomen en is vastgelegd in het zorgplan.
- 23.2 Bij beëindiging van de overeenkomst neemt LifEm een redelijke termijn in acht als mede die zorgvuldigheid betreffende de nazorg, die in redelijkheid van de instelling mag worden verwacht, zonder schadeloosheid te zijn.
- 23.3 Aansluitend hierop is LifEm uitsluitend aansprakelijk voor toerekenbare schade die met opzet, dan wel met bewuste roekeloosheid is veroorzaakt. De bewijslast rust bij de Patiënt.

Artikel 24. Klachten- en geschillenregeling

- 24.1 In het geval van een (mogelijke) discussie zullen partijen eerst gezamenlijk in overleg treden. Indien dit niet de gewenste oplossingen met zich meebrengt, zullen partijen een onafhankelijke mediator inschakelen, waarbij de kosten voor mediation door de partijen worden gedeeld. Indien de gewenste oplossing niet wordt bereikt, voorziet LifEm de Patiënt schriftelijk van een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten, een en ander overeenkomstig artikel 13 e.v. Wkkgz.
- 24.2 LifEm informeert de Patiënt, een nabestaande van de Patiënt dan wel een vertegenwoordiger van de Patiënt op passende wijze over de regeling als bedoeld in lid 1 en faciliteert gratis en onafhankelijke bijstand aan een klager bij het formuleren en schriftelijk indienen van een klacht, alsmede bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- 24.3 De behandeling van een klacht is erop gericht een voor de klager en LifEm bevredigende oplossing te bereiken.
- 24.4 LifEm is daarnaast aangesloten bij een erkende geschilleninstantie, te weten Zhong, KAB en NIP.
- 24.5 LifEm informeert de Patiënt, een nabestaande van de Patiënt dan wel een vertegenwoordiger van de Patiënt op passende wijze over de mogelijkheid om geschillen aan de geschilleninstantie genoemd in lid 4 voor te leggen, alsmede een wijziging daarin.

Artikel 25. Toepasselijke voorwaarden en regelingen

Op de algemene voorwaarden is uitsluitend het Nederlands Recht van toepassing.

